



## Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2016)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Pessoal	5	1	1	580	438	703	0	2	1
Equipamentos e instalações	77	84	67	18	14	22	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos e formalidades	21	25	21	106	160	184	1	0	1
Segurança Pública	21	26	11	6	2	19	0	0	0
Trânsito e transporte	48	72	51	280	340	245	72	61	34
Outros	26	5	18	19	11	21	6	0	0
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>213</b>	<b>169</b>	<b>1009</b>	<b>965</b>	<b>1194</b>	<b>79</b>	<b>63</b>	<b>36</b>

Em conclusão, no ano 2016, esta Corporação procedeu ao tratamento de 169 casos de sugestões, 1194 casos de queixas e 36 casos de reclamações. E, quanto aos referidos 1194 casos de queixas, relacionavam-se principalmente com: “pessoal”, “trânsito e transporte” e “processos e formalidades”, cujos os números foram precisamente de 703 casos, 245 casos e 184 casos. Para fazer face a essa situação, esta Corporação adoptou as seguintes medidas de melhoria:

1. Depositar atenção à disciplina e conduta do seu pessoal, fornecer-lo em permanente os diversos cursos e formações profissionais, elevando o nível técnico-profissional e a atitude de serviços do pessoal das forças policiais. Ao mesmo tempo, tratando, por um lado, com rigor as infracções disciplinares e irregularidades, incutindo-lo activamente, por outro lado, um correcto valor moral, no sentido de prosseguir as aspirações e crenças de integridade, alta eficiência, competência e profissionalismo.
2. Produção de “Histórias da Polícia II”, mediante uma série de actividade como a

recolha, filmagem, exibição, votação das histórias, para intensificar a comunicação interna e a coesão, elevar o moral e a atitude do pessoal, promover a cultura policial e demonstrar o espírito da Polícia. Ao mesmo tempo, através da reprodução de histórias baseadas nos casos reais, aprofundando a cooperação do público com a Polícia, bem como a importância da prevenção e do combate da criminalidade.

3. Para além de efectuar, em permanente, a acção de sensibilização às diversas organizações cívicas, escolas, aos cidadãos e turistas que se encontram nas vias públicas sobre o conhecimento e o conceito correcto da segurança rodoviária, ao mesmo tempo, organizou pela primeira vez uma exposição de imagens sobre a segurança rodoviária no Largo do Senado, com o intuito de demonstrar as diversas regras rodoviárias, os dados da autuação, os procedimentos no tratamento dos acidentes rodoviários, bem como no teste sobre o grau alcoólico e medicamento através de imagens, no sentido de que os cidadãos e as turistas possam mais fácil e rápida entender as regras rodoviárias.
4. Tomar atento às necessidades dos cidadãos, renovar em geral as aplicações de telemóvel já existente e acrescentar mais funções para facilitar a população, no sentido de que os cidadãos e turistas possam aproveitar o telemóvel inteligente para saber a condição em tempo real da circulação de passageiros e viaturas nos postos fronteiriços, consultar da infracção rodoviária, ou até receber a informação especial sobre a aplicação da medida de controlo de pessoas. As novas funções se incluem ainda a marcação prévia para o tratamento de assuntos migratórios, a consulta de perdidos e achados, a localização do Comissariado Policial mais próximo, o pedido de ajuda por um clique e os demais serviços que facilitam a população.
5. Aprofundar e alargar o mecanismo de cooperação de policiamento comunitário, para além de deslocar periodicamente às organizações cívicas no sentido de realizar palestras de sensibilização sobre o trânsito rodoviário e a segurança, ainda realiza reunião conjunta com as diversas organizações, com vista a trocar as respectivas opiniões e a recolher as informações mais recentes, acompanhando de perto a situação do trânsito rodoviário e da segurança das principais comunidades, no sentido de efectuar atempadamente o planeamento apropriado.
6. Tem envidado todos os esforços na simplificação das diversas formalidades administrativas e promovido activamente as medidas para facilitar a população, sendo assim, tem cooperado com os demais serviços governamentais, tais como acrescentar, na sede do Serviço de Migração de Pac-On, quiosque da Direcção dos Serviços de Identificação, para que os cidadãos possam tratar de “Certificado de Registo Criminal” mediante este quiosque, ainda poderá optar pelo serviço de

remessa, opção esta não necessitará de deslocar à Direcção dos Serviços de Identificação para o seu levantamento, reduzindo assim o número de deslocação por parte dos cidadãos aos diferentes serviços.

7. Fornecer um serviço de pedido de renovação *on-line* para os trabalhadores não-residentes de categoria não especializada, para que as entidades empregadoras ou agências de emprego possam apresentar os dados do pedido de renovação mediante o sistema *on-line*, e os dados serão automaticamente verificados pelo sistema, diminuindo assim o indeferimento do pedido resultante dos erros existentes nos dados, ao mesmo tempo, poupando o tempo da sua apreciação.

Em relação aos outros casos que não fazem parte da área funcional desta Corporação, esta transferirá-los imediatamente aos respectivos serviços competentes, para estes procederem ao seu acompanhamento e devido tratamento.